

UCS

Universités de la
COORDINATION
en SANTÉ

6^{ème} Édition

27, 28 et 29 août 2025

• ALBI •

Faire face à l'agressivité et aux conflits

Acquérir des clés de lecture des situations
Accompagner nos pratiques professionnelles
Décrypter et prévenir les risques d'escalade
Renforcer la qualité du lien aux usagers

Béatrice FOURTEAU et Paul CLARET,
Psychologues

RESEAU PREVIOS


PREVIOS
Réseau prévention violence
et orientation santé

Présentation générale du Réseau PREVIOS

- **Association loi 1901 créée en 2006, structure régionale** à destination des professionnels de tous secteurs : sanitaire social et judiciaire
- Avec public cible particulier : professionnels de santé (Contrat ARS Occitanie) soignants)
- **Projet initié au début des années 2000** : état des lieux au sein de l'ancienne région Midi-Pyrénées
- Importance liens violence/santé objectivés depuis les années 2000 en particulier
- **Réseau de Santé** devenu **Dispositif Régional**. Convention et travail collaboratif avec d'autres dispositifs régionaux
- Adhérent de la **FACS Occitanie**

Objectifs et missions principales



**AMELIORER
ACCUEIL, ÉVALUATION,
PRISE EN CHARGE DES
SITUATIONS DE VIOLENCE**



**SAISIR AMPLEUR DU
PHENOMENE
ET MECA. A L'ŒUVRE**



**PRENDRE EN COMPTE
CONSQCES SOMATIQUES
& PSYCHIQUES**



**FAIRE EVOLUER
PRATIQUES PRO.
PREVENTION, DEPISTAGE
PRECOCE SYSTEMATIQUE**



**IDENTIFIER MODA.
D'ORIENTATION VERS
PARTENAIRES
FAVORISER PRISE EN
CHARGE PLURIPRO**



**ARTICULER DIMENSION
SANITAIRE JUDICIAIRE ET
SOCIALE**



**DIFFUSER INFOS
& BONNES PRATIQUES**

Les actions PREVIOS

Inscription
liste de diffusion



Sensibilisations,
formations.

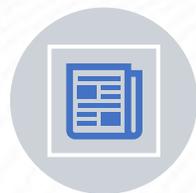
Certification Qualiopi
et DPC



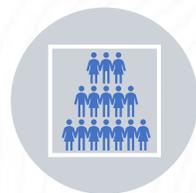
Animation colloques,
conférences,
ateliers, débats,...



Veille documentaire.
Diffusion de ressources



Création d'outils,
Co-création d'outils
dans Groupes de
travail partenariaux



Réponses aux
sollicitations directes
(conseil,
orientation,...)



Accompagnement
de projets, clinique
indirecte,
supervision et
conseils experts...

**Echange autour des expériences vécues
sondage en ligne Evenium ConnexMe
atelier Numéro 5**

A quel type de situation avez-vous déjà été confronté ?

UCS

Universités de la
COORDINATION
en SANTÉ

6^{ème} Édition

27, 28 et 29 août 2025

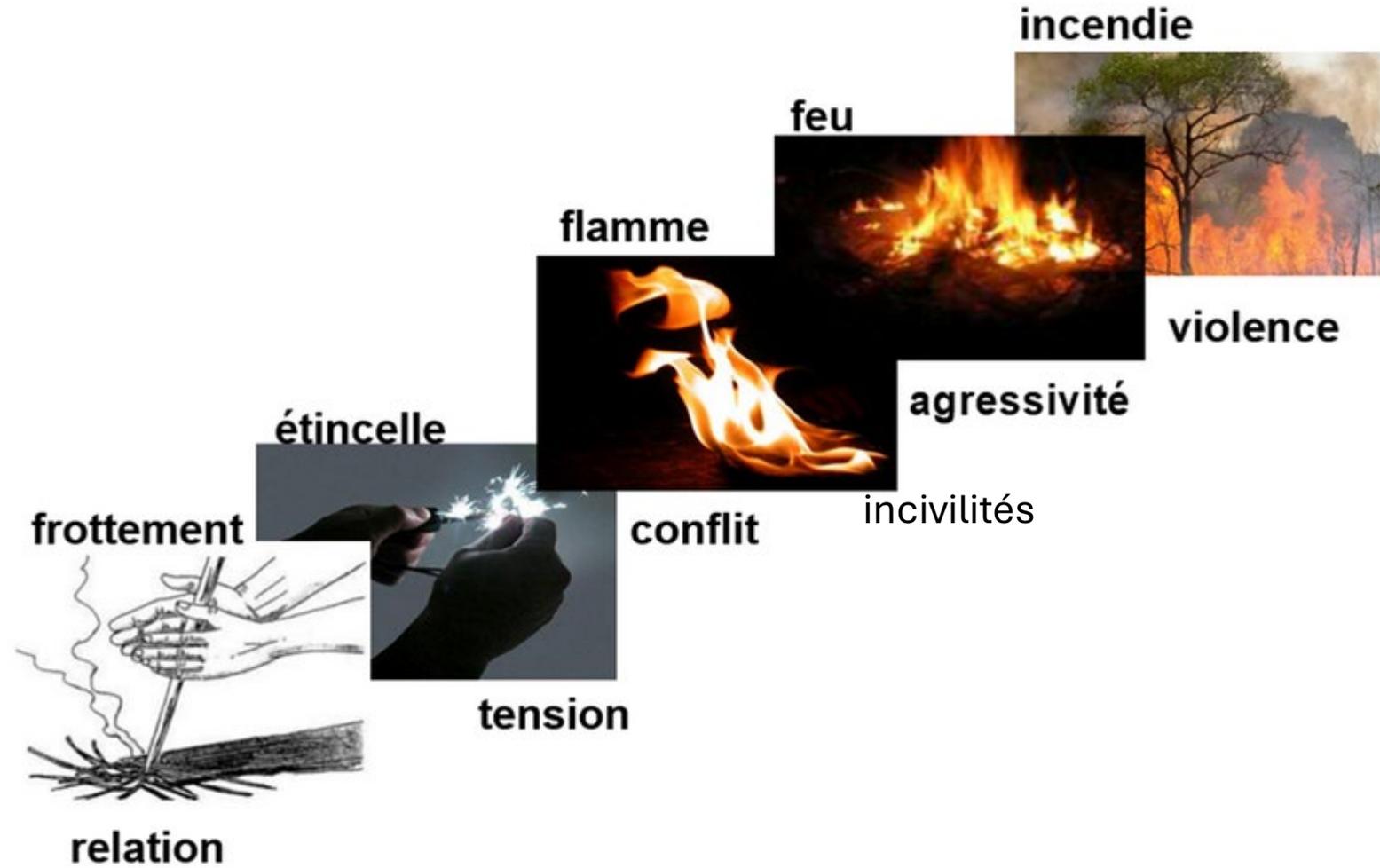
• ALBI •

Définitions et repères

Comprendre de quoi on parle

Intégrer les notions et le processus d'escalade

ESCALADE RELATIONNELLE



Echange autour de nos visions du conflit
Sondage en ligne Evenium ConnexMe
atelier Numéro 5

« Pour moi le conflit, c'est... »

Définition conflit

Définition Larousse : Lutte armée, combat entre deux ou plusieurs puissances qui se disputent un droit. Violente opposition de sentiments, d'opinions, d'intérêts : conflit entre deux générations. Situation opposant deux types de juridictions ou deux tribunaux d'un même ordre qui prétendent tous deux se saisir d'une même affaire par exple. Expression d'exigences internes inconciliables, telles que désirs et représentations opposés, et plus spécifiquement de forces pulsionnelles antagonistes (conflit psychique)

- Vision souvent **négative**, volonté d'imposer son point de vue à l'autre.
- Risque réel d'impasse relationnelle qui peut déboucher sur un passage à l'acte violent = ESCALADE
- **EN FAIT** : Le conflit est avant tout un problème d'écoute, de compréhension et/ou de communication :
 - Mauvaise interprétation des intentions de l'autre
 - Sentiment de perte du contrôle par l'individu
 - Envie d'extérioriser et projeter la colère (ou la frustration) ressentie

Définition conflit

Le conflit est nécessaire

- **Ni positif ni négatif** : avant tout neutre, normal et naturel
- Inévitable et nécessaire dans toute organisation humaine
- Résulte de divergences de points de vue, de valeurs et de personnalités
- Gérer efficacement les conflits est essentiel pour progresser ensemble
- Une agressivité non maîtrisée peut dégénérer en violence : canaliser l'expression de l'agressivité afin d'éviter l'escalade
- La vitalité d'une organisation se mesure à sa capacité à gérer et transformer les conflits de manière positive
- Canaliser l'agressivité conduit à une résolution constructive des conflits, favorisant ainsi l'évolution dynamique de l'organisation.

Qu'est-ce qu'une incivilité ?

- Ce serait un manque de civilité
- Désigne comportements **ne respectant pas les règles sociales ou de vie en société ou en communauté** (exple : politesse, courtoisie, l'ordre public,...)
- Terme repris **en sociologie** et devenu objet de débats sociétaux dans les années 80/90 autour de la notion d'insécurité et du **sentiment d'insécurité**
- Les incivilités vont alors recouper des comportements très divers, on peut citer par exple : crachats, injures, impolitesse, agressivité verbale, tapage, vandalisme ou dégradation des biens, occupation de lieu.
- Notion assez vague et imprécise, parfois différente d'un lieu à l'autre ou d'un groupe à l'autre.
- Difficile d'en cerner les contours
- Terme entré dans le **secteur judiciaire** : certaines des incivilités vont entrer dans les atteintes aux biens ou atteintes aux personnes et être répréhensibles (amendes et/ou peines)

Définition Agressivité

- Il s'agit ici d'une attitude souvent en lien avec la réponse à une pression ou mal-être intérieur, difficilement contrôlable par l'individu
- L'agressivité est souvent définie, à tort, comme un comportement dont l'intention manifeste est de blesser ou de porter atteinte à une autre personne
- L'agressivité à envisager dans **sa composante positive**
- Force/combativité qui permet à chacun de s'affirmer dans un conflit
- Sans l'agressivité, le comportement sera alors la fuite ou la soumission. L'agressivité maîtrisée donne le courage pour gérer et affronter les conflits.
- **C'est l'agressivité négative, c'est-à-dire non canalisée, qui engendrerait de la violence.** L'agressivité positive et canalisée permettra à l'individu de gérer avec affirmation les conflits auxquels il est confronté, en défendant son point de vue.

Essai de définition de la violence

- **Nous pouvons partir de l'étymologie :**
 - Le terme violence est dérivé de « **VIS** » qui désigne la **force** sans égard sur la légitimité de son usage. Le terme « **VIOLENTIA** » qui en a découlé signifie **l'abus de la force**
 - Une étymologie plus ancienne renvoie au terme de « **BIAWO** » qui a dérivé ensuite en « **BIA** » qui a lui-même donné par la suite deux termes : **violence et bios** (=qui a lui-même dérivé vers vie. Exple: Bio-logie = la science du vivant.)
 - Vie et violence semblent indissociables.
- **Définition OMS** « La menace ou l'utilisation intentionnelle de la force physique ou du pouvoir contre soi-même, contre autrui ou contre un groupe ou une communauté qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, un décès, des dommages psychologiques, un mal développement ou des privations. »
- Dans le cadre des soins : vécus comme intrusifs, violents ou débordant les capacités du patient. Contrairement à nos représentations du soin

Focus Légal

UCS

Universités de la
COORDINATION
en SANTÉ

6^{ème} Édition

27, 28 et 29 août 2025

• ALBI •

Définitions légales

- **Toutes les formes de violences sont réprimées** : violences psychologiques, morales, verbales ou physiques. Mais aussi matérielles, financières,...
- Le certificat médical et l'ITT évaluent l'impact et la gravité des violences subies par la victime, servant ainsi à la justice pour déterminer l'infraction et **son degré de gravité** :
 - Contraventionnelle** : violence la plus légère au niveau des infractions (violences légères, insultes,...) ss ITT
 - Délictuelle** : agression avec blessure (ITT inférieure ou égale à 8 jours, supérieure à huit jours) ou circonstance aggravante (avec usage d'une arme, avec menace, sur personne vulnérable, par personne dépositaire de l'autorité publique, par personne remplissant une mission de service public,...) harcèlement, agression sexuelle, vol, diffamation, insulte à caractère racial,...
 - Criminelle** : viol, meurtre, homicide, ...

Protections personnes vulnérables

Dans le code pénal, sont reconnus vulnérables :

- Les mineurs,
- Les personnes de par leur âge, leur maladie, leur infirmité, ou leur déficience physique ou psychique,
- Ou enfin un état de grossesse

Il faut que cet état soit apparent ou connu de l'auteur des violences

ILS SONT protégés plus que les autres (circonstances aggravantes) et peuvent faire l'objet de mesure de protections civiles particulières (mesures de protection juridiques)

NOUS AVONS AUSSI OBLIGATION DE SIGNALER LEUR SITUATION s'ils sont victimes

Protection particulière des professionnels

Dans le cadre de mission de service public ou mission d'intérêt général :

- Que l'on soit fonctionnaire, salarié du privé, contractuel, stagiaire, ou bénévole : toute personne ou structure qui remplissent des missions de service public ou d'intérêt général, directement ou par délégation, bénéficient d'une protection judiciaire particulière en cas d'atteintes aux personnes, en particulier dans le cadre des violences. Protection dite « fonctionnelle » pour les agents publics
- Les **violences seront d'office dites « aggravées » et les sanctions prévues seront majorées.**
- **Analyse jurisprudentielle** : *« trois critères pour identifier un organisme privé chargé d'une mission de service public : l'exercice d'une mission d'intérêt général, le contrôle par une personne publique et la détention de prérogatives de puissance publique. Mais le juge a admis par la suite, pour identifier une association transparente ou para-administrative, qu'un organisme privé soit ainsi qualifié en l'absence de toute prérogative de puissance publique »*

PROTECTION PÉNALE SPÉCIFIQUE DES PERSONNELS DE SANTÉ*
***Professionnels de santé et autres personnels**
exerçant en établissement (public ou privé), en ville (libéral)
ou dans le cadre d'une mission de service public

- **En cas d'urgence composer le 17 (ou le 112)**
 - Troubles à l'ordre public au sein de l'établissement, du cabinet, de l'officine ;
 - Infraction pénale (violences verbales, violences physiques, dégradations, etc.).

- **Les infractions d'atteintes aux personnes et aux biens**

À noter • Il est rappelé l'importance de mettre en place une « convention santé-sécurité-justice » permettant de nouer avec les divers partenaires institutionnels locaux des contacts étroits et réguliers concernant toutes les problématiques de sécurisation et de protection des personnes et des biens prévoyant notamment : modalités d'intervention des forces de sécurité intérieure en cas d'urgence ou non, conduites à tenir, conseils des « référents-sûreté », rdv pour dépôt de plainte, etc.
Modèles de convention sur : solidarites-sante.gouv.fr/dgos-onvs-documentation-pratique
● Il convient de déclarer toutes ces atteintes à l'ONVS solidarites-sante.gouv.fr/dgos-onvs

1- LES ATTEINTES AUX PERSONNES

- Insulte et outrage, geste, menace [\(art. 433-5 du CP\)](#)

Paroles, gestes ou menaces, écrits ou images de toute nature non rendus publics ou l'envoi d'objets quelconques adressés à une personne chargée d'une mission de service public [PCMSP], dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa mission, et de nature à porter atteinte à sa dignité ou au respect dû à la fonction dont elle est investie.

Pas de peine de prison – 7 500 € d'amende. Si en réunion : 6 mois d'emprisonnement – 15 000 € d'amende

Cet article ne s'applique pas à un professionnel de santé exerçant en libéral (exercice de ville) sauf s'il est chargé d'une mission de service public (ex : être désigné comme expert pour la justice ; agir en tant qu'élu de son ordre professionnel de santé)

- Menace physique [\(art. 433-3 al. 2 du CP\)](#)

- Menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre [...] de toute autre personne chargée d'une mission de service public [PCMSP], d'un professionnel de santé, dans l'exercice de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur.

- Idem pour une personne exerçant une activité de sécurité privée [PEASP] mentionnée aux art. L. 611-1 ou L. 621-1 du code de la sécurité intérieure. [\(art. 433-3 al. 3 CP\)](#) (Loi 25.11.2021). *Cas concernant des établissements qui utilisent les services de ces personnes*

3 ans d'emprisonnement – 45 000 € d'amende

- Menace de mort [\(art. 433-3 al. 5 du CP\)](#)

Menace de mort ou d'atteinte aux biens dangereuse pour les personnes :

5 ans – 75 000 € d'amende

À noter • Pas besoin de réitération ou de matérialisation de la menace physique ou de la menace de mort comme cela est exigé pour un particulier : **l'expression d'une seule menace suffit.**

• Cette protection vis-à-vis des menaces contre une PCMSP, un professionnel de santé ou une PEASP bénéficie également au conjoint, aux ascendants ou aux descendants en ligne directe ou sur toute autre personne vivant habituellement au domicile de la personne chargée d'une mission de service public ou du professionnel de santé [\(art. 433-3 al. 4 du CP\)](#)

- Menaces, violences, acte d'intimidation (pour modifier les règles de fonctionnement d'un service) [\(art. 433-3-1 du CP\)](#)

Menaces, violences, acte d'intimidation à l'égard de toute personne participant à l'exécution d'une mission de service public, afin d'obtenir pour soi-même ou pour autrui une exemption totale ou partielle ou une application différenciée des règles qui régissent le fonctionnement dudit service. *5 ans – 75 000 € d'amende*

À noter • (Article créé par la loi du 24 août 2021 - Respect des principes de la République). L'alinéa 2 dispose que « Lorsqu'il a connaissance de faits susceptibles de constituer l'infraction prévue au premier alinéa, le représentant de l'administration ou de la personne de droit public ou de droit privé à laquelle a été confiée la mission de service public dépose plainte. »

Cet article s'applique à un professionnel de santé exerçant dans un établissement mais pas en libéral (exercice de ville)

- **Violences physiques** [\(art. 222-13 al. 4° bis A, 4°bis, 4° ter du CP\)](#)

Violences ayant entraîné une **incapacité totale de travail [ITT]** inférieure ou égale à huit jours ou n'ayant entraîné aucune incapacité de travail commise :

Sur [...] toute personne chargée d'une mission de service public, un **professionnel de santé**, une **PEASP** (Loi 25.11.2021), dans l'exercice ou du fait de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur.

Sur le conjoint, les ascendants ou les descendants en ligne directe ou sur toute autre personne vivant habituellement au domicile des personnes *[du paragraphe ci-dessus]*, en raison des fonctions exercées par ces dernières.

3 ans d'emprisonnement – 45 000 € d'amende

À noter • Ici encore, le quantum des peines est systématiquement aggravé par rapport à un particulier en raison de la qualité de PCMSP, de professionnel de santé ou de PEASP (ou le fait d'être conjoint, de la famille ou de vivre habituellement au domicile). La violence physique est donc a minima délictuelle (même sans ITT ou ITT inférieure ou égale à huit jours) et jamais contraventionnelle. Pas de main courante.

• **Autres incriminations utiles mais non spécifiques aux personnels de santé**

- Injures et diffamations publiques (presse ou tout autre moyen de communication) [\(art. 32 et 33 loi de 1881 Liberté de la presse\)](#)

- Appels malveillants réitérés (téléphone, sms, courriel), agressions sonores [\(art. 226-16 du CP\)](#)

- Harcèlement (causant dégradation conditions de vie avec altération santé physique ou mentale. Peine aggravée si fait au moyen d'un service de communication au public en ligne, support numérique ou électronique) [\(art. 222-33-2-2 du CP\)](#)

Prendre conseil auprès des forces de sécurité intérieure ou du parquet

2- LES ATTEINTES AUX BIENS

- **Menace d'atteinte aux biens et menace d'atteinte aux biens dangereuses pour les personnes**

Se reporter page 1 : menace physique [\(art. 433-3 al. 2 du CP\)](#) et menace de mort [\(art. 433-3 al. 5 du CP\)](#)

- **Destruction, dégradation, détérioration** [\(art. 322-3 3°, 3°bis, 8°, 9°, 10° du CP\)](#)

Destruction, dégradation ou détérioration d'un bien destiné à l'utilité ou à la décoration publique et qui appartient à une personne publique ou une personne chargée d'une mission de service public.

5 ans d'emprisonnement – 75 000 € d'amende

Autres circonstances possibles et cumulables :

- Idem si commise au préjudice [...] de toute autre personne [...] chargée d'une mission de service public, en vue d'influencer son comportement dans l'exercice de ses fonctions ou de sa mission.
- Idem si commise au préjudice du conjoint, aux ascendants ou descendants en ligne directe ou sur toute autre personne vivant habituellement au domicile des personnes mentionnées [ci-dessus] en raison des fonctions ou de la qualité de ces personnes.
- Idem lorsque qu'elle porte sur du matériel destiné à prodiguer des soins de premiers secours (Loi 5.8.2021).
- Idem lorsque le bien détruit, dégradé ou détérioré est destiné à la vaccination (Loi 5.8.2021).

- **Inscriptions, traces, signes, dessins sans autorisation** [\(art. 322-3 3°, 3°bis, 8°, 9°, 10° du CP\)](#)

Tracer des inscriptions, des signes ou des dessins, sans autorisation préalable, sur les façades, les véhicules, les voies publiques ou le mobilier urbain appartenant à une personne publique ou une personne chargée d'une mission de service public.

Peine de travail d'intérêt général – 15 000 € d'amende

- **Vol** [\(art. 311-4 5° du CP\)](#)

Aggravation s'il porte sur du matériel destiné à prodiguer des soins de premiers secours. 5 ans – 75 000 € d'amende

D'autres circonstances aggravantes possibles (non spécifiques mission de santé) ex : Vol commis dans un local d'habitation ou dans un lieu utilisé ou destiné à l'entrepôt de fonds, valeurs, marchandises [\(art. 311-4 6° du CP\)](#) - Vol précédé, accompagné ou suivi de destruction, dégradation et détérioration. [\(art. 311-4 8° du CP\)](#).

REMARQUES GÉNÉRALES

- **Le dépôt de plainte** se fait dans un commissariat, une gendarmerie ou par lettre au procureur de la République [\(v. service-public.fr\)](#)
- **La victime, en raison de sa profession, peut se faire domicilier à son adresse professionnelle** [\(art. 706-57 du CPP\)](#)
- **La pré-plainte en ligne** est possible pour certaines infractions d'atteinte aux biens avec auteur inconnu [\(v. site ministère intérieur\)](#)
- **La protection pénale spécifique** dont bénéficie une PCMSP, un professionnel de santé ou une PEASP **s'applique uniquement dans l'exercice ou du fait de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur.**
- **Il est conseillé de déposer plainte au plus vite.** Pour les insultes, outrages, menaces verbales, le témoignage d'une ou plusieurs personnes est un élément utile à l'enquête (*rapporter avec précision les mots aux enquêteurs*). La victime peut se constituer partie civile (demande de dommages-intérêts) lors du dépôt de plainte jusqu'au jour de l'audience.
- **La preuve de l'infraction** peut être apportée par tout moyen [\(art. 427 du CPP\)](#) (dont vidéo et audio).
- **Un établissement ne peut déposer plainte et/ou se constituer partie civile que s'il a un intérêt direct.** Il ne peut pas déposer plainte à la place de la victime (*cas particulier de l'art. 433-3-1 al. 2 du CP. Voir page 1*). Il peut faire un signalement au parquet [\(art. 40 al. 2 du CP\)](#).
- **Un ordre professionnel de santé peut se constituer partie civile.** Si un professionnel de santé est victime et qu'il est membre de l'un des sept ordres professionnels de santé, quel que soit son mode d'exercice, son ordre peut exercer tous les droits réservés à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif de sa profession, y compris en cas de menaces ou de violences commises en raison de l'appartenance à l'une de ces professions. [\(art. L 4122-1 du CSP - art. L 4233-1 du CSP - art. L 4312-5 du CSP - art. L 4321-16 du CSP - art. L 4322-9 du CSP\)](#).
- **La protection fonctionnelle** est mise en œuvre par la collectivité publique au profit des agents publics victimes (atteinte à l'intégrité physique, menace, harcèlement, etc.) [Art. L 134-1 à L 134-8 du code général de la fonction publique](#). L'agent la demande par écrit. Pour les personnels de direction d'un EPS, elle est mise en œuvre par le directeur général de l'ARS [\(art. L 6143-7-1 du CSP\)](#).

UCS

Universités de la
COORDINATION
en SANTÉ

6^{ème} Édition

27, 28 et 29 août 2025

• ALBI •

Prévention des risques

Les trois niveaux de prévention

- **Prévention primaire** : regroupe toutes les mesures visant à diminuer le risque, AVANT même toute survenue d'acte violent. Elle consiste à identifier et prévenir les facteurs de risque avant même que se manifestent des actes graves. Et mettre en place actions pour faire baisser le risque (formation des pro, protocoles, ...) mettre en place un tableau de bord et faire un suivi des actions
- **Prévention secondaire** : regroupe tous les actes destinés à réduire la durée et/ou l'impact de la violence et d'en limiter les effets, lorsque celle-ci survient. Ce sont les attitudes à adopter ou à proscrire PENDANT l'événement.
- **Prévention tertiaire** : Désigne actes intervenants APRÈS un évènement, destinés à diminuer les risques de réitération. Favorisant réponses et attitudes qui se sont montrées efficaces pour traiter les problèmes. Peut passer par sanction auteur(s) et accompagnement spécifique des victimes. Par temps d'analyse et de débriefing afin de tirer des conclusions après l'événement. Retour d'expérience sur la prévention primaire ensuite

Prévention primaire

- **Analyser plusieurs niveaux de risque :**
 - Inhérent à la personne : locuteur ou interlocuteur
 - Inhérent à la relation
 - Inhérent au contexte ou aux conditions d'exercice
- Prendre en compte **les comportements difficiles, majorant le risque** de passage à l'acte :
 - Troubles du comportement
 - Addictions
 - Personnalités pathologiques
- Prendre en compte RPS et **état émotionnel**, vécu des professionnels : fatigue, épuisement, burn-out,...
- **Identifier les facteurs de risque dans le contexte institutionnel** : moments ou les situations « à risque », par ex : moment de l'accueil, moments collectifs, Fonctionnement global du service,... Interroger les violences invisibles subies par les patients ou les professionnels

Risques Psychosociaux ou RPS

- Ce sont des éléments qui sont présents au sein de l'environnement de travail, et qui portent atteinte à l'intégrité physique et/ou à la santé mentale des salariés.
- Ils doivent être pris en compte dans la prévention des risques de l'établissement ou de la structure
- Ils peuvent recouvrir **différentes réalités** : **stress** chronique, **harcèlement**, **l'exposition à la violence**
- Ils sont la cause de plusieurs complications et pathologies somatiques et psychiques : épuisement professionnel, fatigue compassionnelle, burn out, troubles du sommeil, troubles alimentaires, anxiété, dépression, psychotraumatisme, trauma vicariant, troubles psychosomatiques, maladies cardio-vasculaires,...
- **Définition RPS (INSERM)** : combinaison d'un grand nombre de variables, à l'intersection des dimensions individuelles, collectives et organisationnelles de l'activité professionnelle, d'où leur complexité et leur caractère souvent composite.
- Importance de mettre en place des **actions collectives** ou individuelles pour protéger les personnels de ces risques

Prévention secondaire

Repérer et identifier les signes de violence & savoir les traduire et interpréter

- ❑ **Regard modifié** : regard fixe, insistant, sombre, dilatation des pupilles, regard hagard, pouvant traduire une hallucination ou une confusion, regard qui devient étrange, fixé ailleurs
- ❑ **Tensions comportementales** (physionomie, gestes, postures) : mâchoires crispées, dents serrées, mains qui se serrent, poings serrés, rougissement du visage, transpiration, jambes raides ou mouvements rythmés, brève inspiration, les narines dilatées
- ❑ **Opposition durant l'échange** : réponses laconiques « oui », « non », « je ne sais pas », refus de répondre
- ❑ **Indices vocaux** : voix forte, cris, hurlements
- ❑ **Approche corporelle** : proximité corporelle, diminution de la distance physique, se lève, contourne la personne, bouscule, pousse
- ❑ **Utilisation d'objets** : objet projeté au sol, sur les murs, dans les vitres ou dans votre direction, portes claquées ou frappées. Coups portés sur les murs, le matériel,...
- ❑ **Insultes impersonnelles ou personnalisées**

Prévention secondaire

S'adapter et s'ajuster pour désamorcer :

- Montrer que l'on a perçu l'agressivité
- Ne jamais la nier
- NE pas être dans l'évitement du conflit. Faire avec. « je comprends que vous soyez en colère », « c'est NORMAL et ce peut être une réaction tout à fait adaptée »
- Ne jamais répondre à l'agressivité par l'agressivité (escalade)
- Reconnaître notre propre agressivité, nos émotions en écho, en réaction
- Utiliser les techniques d'entretien de l'écoute active, de la CNV, reformulation, empathie, bienveillance, disponibilité et congruence
- Ne se référer qu'à des règles établies, pertinentes, et appliquées de façon habituelle
- Dire tout ce qu'on fait, faire tout ce qu'on a dit
- Préciser la compétence de la structure et ses limites, préciser les limites de sa propre compétence
- Ne pas faire des réponses trop longues
- Introduire un tiers, ne pas hésiter à passer le relais
- Faire clarifier les points d'accord ou de désaccord

Prévention secondaire

A PROSCRIRE

- Éviter de relancer le débat ou de renforcer les objections
- Ne pas dire qu'on manque de temps ou paraître pressé
- Ne pas minimiser la dangerosité
- Éviter d'oublier le nom de la personne ou de négliger ses besoins immédiats
- Ne pas rester absorbé par des pensées non liées à la personne en face.
- Ne pas prendre les agressions personnellement.
- Utiliser des outils d'entretien adaptés et favoriser une communication non verbale appropriée.
- Ne pas donner de conseils à tout prix ou banaliser les problèmes.
- Éviter d'établir une relation de domination.
- Ne pas négliger la composante émotionnelle et éviter de fuir les problèmes

A PRIVILEGIER

- Isoler des autres pour créer un espace de parole
- Adopter une position spatiale symétrique pour instaurer une situation d'égalité
- Accompagner les déplacements en respectant l'espace vital de l'autre
- Laisser la personne s'exprimer sans l'interrompre et permettre l'expression de tous les griefs
- Utiliser des images mentales pour maintenir la patience et la concentration
- Communiquer clairement sur sa disponibilité ou le délai dans lequel on le sera.
- Personnaliser la relation en appelant la personne par son prénom et en maintenant les marques distinctives de respect.

Prévention tertiaire

Après un évènement :

- Mise en place de débriefing, de cellule de crise si nécessaire
- Prise en charge psy des victimes
- Réponses à apporter (médiation, sanction interne, signalement à l'autorité judiciaire,...)
- Retour d'expérience venant enrichir, compléter ou faire évoluer le protocole défini au préalable (tableau de bord)

UCS

Universités de la
COORDINATION
en SANTÉ

6^{ème} Édition

27, 28 et 29 août 2025

• ALBI •

Cas particuliers

Présence de troubles psy ou dégénératifs

Présence de tiers : famille, aidants,...

Présence de troubles psy ou neurologiques

Risquent majorer le risque

- Le prendre en compte dans la mise en place du suivi (exple à domicile)
- Prévoir également le risque lié à la présence de tiers, famille, aidant ou autre qui peuvent également présenter des troubles ou induire des communications biaisées
- Se munir de grilles ou de questionnaires pour évaluer ce risque

- Adapter sa communication
- Privilégier les modes de communication neutre et générique : mail, note du responsable, réunion, rdv formel.
- Eviter de faire passer les messages importants par le soignant de proximité, ou l'intervenant à domicile

- Intervention en binôme à privilégier, équipe plutôt qu'interlocuteur unique

Présence de troubles psy ou neurologiques

Risquent majorer le risque

- Troubles liés à des démences peuvent majorer l'agressivité et les vécus persécutifs
- **Agitation** : production d'actes moteurs désordonnés et souvent non contrôlés. Souvent en lien avec démence, délire ou accès maniaque
- **Colère** : exaltation excessive de l'humeur. Perte de contrôle émotionnel. Agitation verbale et motrice. Souvent face à une menace (ou vécu comme tel) ou frustration. Capacité à se calmer variable d'un individu à l'autre. Cas particulier : crise Clastique
- **Impulsivité** : traits de personnalité poussant un individu à agir de façon brusque et irréfléchie. Présente souvent chez les personnalités états limites et psychopathiques
- **Agressivité** : actes, comportements ou paroles marqué d'hostilité envers toute personne ou objet faisant obstacle à une satisfaction immédiate

Présence de troubles psy ou neurologiques

Troubles psychopathologiques

- **Sujets névrosés** : Face à sentiments de danger, d'injustice, peuvent manifester comportement réactionnel, modéré et transitoire. En cas de choc important, ces manifestations peuvent être plus massives (TS/ passages à l'acte hétéro-agressifs)
- **Sujets psychotiques** : Pas particulièrement violents. Personnes vulnérables + souvent victimes qu'agresseurs. Actes violents rares et svt en lien avec angoisses massives ou délires.
- **Sujets pervers** : Forte propension à la violence physique, morale. Souffrance de l'autre comme source de plaisir. Aucune identification à ses victimes, aucune empathie possible
- **Sujets états limites** : ++++ susceptibles de commettre des actes violents contre les autres (colères intenses, sentiment d'abandon) et contre eux-mêmes : risque suicidaire très élevé (30% à 40% feront une ou plusieurs tentatives dans leurs vies, 10% en décéderont)
- **Sujets psychopathiques** : impulsivité et passage à l'acte violent à la moindre frustration. Peu ou pas d'empathie. Suit ses propres règles. Criminalité et délinquance +++

Conclusion : Développer ses compétences relationnelles

Attitude d'empathie, identifier les émotions de l'autre

Savoir tenir compte de l'état émotionnel et psychologique de l'autre

Identifier ses propres émotions, les prendre en compte et les gérer.

Connaitre ses propres mécanismes de défense et limites.

Être attentif aux transferts et contre-transferts

Repérer les facteurs de risque

Tenir compte de la présence de troubles psychiatriques, troubles du comportement, addictions

Adopter une communication plus adaptée

Faire face à la violence ou à l'agressivité : savoir la recevoir, gérer les émotions provoquées, y répondre

La distance relationnelle ou comment ne pas confondre affect et empathie

Le piège c'est l'habitude, la routine dans les actes, qui nous éloigne toujours un peu plus de l'expérience de l'autre. La technique prend le pas sur l'empathie. Ce regard « critique » sur sa propre pratique, est salvatrice pour l'utilisateur, en terme de bienveillance mais également pour soi car il doit faire appel à ses ressentis, analyser ses propres mécanismes de défenses et son seuil de tolérance à la violence subie. Et ainsi éviter l'usure...

UCS

Universités de la
COORDINATION
en SANTÉ

6^{ème} Édition

27, 28 et 29 août 2025

• ALBI •

Ressources pour aller
plus loin

Ressources ONVS (observatoire national des violences en santé)

Site ONVS et plateforme de signalement : <https://dgos-onvs.sante.gouv.fr/>

Placé au sein de la Direction générale de l'offre de soins, recueille depuis 2005, sur la base du volontariat, les signalements de faits de violence (atteintes aux personnes-dont incivilités- et aux biens) commis dans les établissements, hospitalisation ou à domicile, et en activité libérale depuis 2020

- [Publication rapport](#) recensement faits et diffusion outils et bonnes pratiques

- FICHES REFLEXES sur la conduite à tenir dans les situations de VIOLENCE en établissements publics, sanitaire et médico-social https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiches_reflexes_onvs.pdf
- Points-clés fiche reflexe : https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche_reflexe_5_-_points_cle_-_onvs.pdf
- Memento procédures pénales :
 - https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/protection_penale_specifique_personnels_de_sante_-_conduite_a_tenir_ets_cabinet_officine_2022-11-18_v3.pdf
 - https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/comment_apporter_la_preuve_d_une_violence_verbale_2023-01.pdf

Ressources HAS et autres ressources utiles

-repérage des violences intrafamiliales sur personnes vulnérables : https://www.has-sante.fr/jcms/p_3552118/fr/evaluation-du-risque-de-maltraitance-intrafamiliale-sur-personnes-majeures-en-situation-de-vulnerabilite

-**Regards croisés sur la bientraitance** (questionnaire) : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2012-10/bientraitance_-_questionnaire_v2.pdf

-**Outils pour l'amélioration des pratiques : stratégies de désamorçage de situation à Risque** : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2016-10/outil_05_desamorçage.pdf

-**Processus de prévention et de gestion des situations de violences en institutions**, Unifaf, CREAL Rhône-Alpes : <https://lapetitecordee.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/11/gestion-violence-unifaf.pdf>

-Refus d'aide / soins de la personne âgée à domicile :

➤ <https://www.erudit.org/fr/revues/nps/2011-v24-n1-nps031/1008220ar/>

➤ https://clicrelaisautonomie-cdm.fr/wp-content/uploads/2020/07/guide10_compressed.pdf

Merci de votre attention



Universités de la
COORDINATION
en SANTÉ